



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los
usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Cóndor Mateo, Jorge Luis

ASESOR:

Dr. Sandoval Ríos, José Elías

SECCION

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Aguirre Bazán, Luis Alberto
Presidente

.....
Mg. Lindo Pizarro, Cesar Fidel
Secretario

.....
Dr. Sandoval Ríos, José Elías
Vocal

DEDICATORIA

A mi padre que ahora está junto a Dios, por haberme guiado en cada una de mis decisiones.

A mi amada esposa Yaneth y mis hijas, por creer en mí, por su comprensión e invaluable apoyo, sobre todo por haberme dado las fuerzas necesarias para seguir adelante en los proyectos de nuestras vidas.

A mi madre Juana, quien desde siempre forjó la base de mi carácter y supo hasta hoy guiarme con su apoyo, cariño y amor incondicional.

Jorge Luis.

AGRADECIMIENTO

A los maestros de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos la oportunidad de poder demostrar que somos buenos profesionales.

A mi asesor Dr. José Elías Sandoval Ríos, por su apoyo, tiempo brindado y principalmente por su amistad.

A las personas que de una u otra forma hicieron posible el desarrollo de esta tesis.

Así como también a los directivos del Hospital de Apoyo Junín, por permitirme desarrollar el estudio de investigación.

El autor.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; presento ante ustedes la tesis titulada “**Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo - Junín, 2018**”; para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Para medir las variables, se aplicó la técnica de la encuesta; se elaboró dos cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos; asimismo, se obtuvo información de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, que fue la población y muestra del presente estudio de investigación, según el diseño descriptivo correlacional que se ha seleccionado.

El presente estudio tiene carácter de preliminar con propósitos de mejorar la satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín por lo que expreso mi reconocimiento a los señores miembros del Jurado por vuestras sugerencias que tengan a bien hacer al presente trabajo para mejorar nuestro perfil profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.1.1. Antecedentes internacionales	16
1.1.2. Antecedentes nacionales.	20
1.1.3. Antecedentes regionales	22
1.2. Trabajos previos	24
1.2.1. A nivel internacional	25
1.2.2. Antecedentes nacionales	27
1.2.3. Antecedentes regionales	29
1.3. Teorías relacionadas al tema	31
1.3.1. Teoría sobre gestión de calidad de servicios	31
1.3.2. Teoría sobre satisfacción	33
1.4. Formulación del problema	34

1.4.1.	Problema general	35
1.4.2.	Problemas específicos	35
1.5.	Justificación del estudio	36
1.5.1.	Justificación teórica	36
1.5.2.	Justificación práctica	36
1.5.3.	Justificación metodológica	37
1.5.4.	Justificación social	37
1.6.	Hipótesis	37
1.6.1.	Hipótesis general	37
1.6.2.	Hipótesis específicas	37
1.7.	Objetivos	38
1.7.1.	Objetivo General	38
1.7.2.	Objetivos específicos	38
II.	MÉTODO	39
2.1.	Diseño de investigación	39
2.2.	Variables, Operacionalización	39
2.3.	Población y muestra	44
2.3.1.	Población	44
2.3.2.	Muestra	44
2.3.3.	Muestreo	45
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	45
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos:	45
2.4.2.	Instrumentos de Recolección de Datos:	46
2.4.3.	Validación y confiabilidad del instrumento	46
2.5.	Métodos de análisis de datos	48
2.6.	Aspectos éticos	49

III.	RESULTADOS	50
3.1.	Descripción e interpretación de resultados	50
3.2.	Contrastación de hipótesis	58
3.2.1.	Contrastación de hipótesis general	58
3.2.2.	Contrastación de hipótesis específicas	60
IV.	DISCUSIÓN	67
V.	CONCLUSIONES	69
VI.	RECOMENDACION	71
VII.	REFERENCIAS	72
	ANEXO	75
	Anexo N°01: Instrumentos	
	Anexo N°02: Validez de los instrumentos	
	Anexo N°03: Matriz de consistencia	
	Anexo N°04: Constancia de autorización emitida por el Hospital de Apoyo Junín	
	Anexo N°05: Galería de fotos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Gestión de calidad de servicios en el Hospital de Apoyo Junín, 2018	50
Tabla 2: Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad del Hospital de Apoyo Junín, 2018	51
Tabla 3: Nivel de satisfacción según la dimensión empatía del Hospital de Apoyo Junín, 2018	52
Tabla 4: Nivel de satisfacción según la dimensión tangibilidad del Hospital de Apoyo Junín, 2018	53
Tabla 5: Satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, 2018	54
Tabla 6: Nivel de satisfacción según la dimensión humana del Hospital de Apoyo Junín, 2018	55
Tabla 7: Nivel de satisfacción según la dimensión técnico-científico del Hospital de Apoyo Junín, 2018	56
Tabla 8: Nivel de satisfacción según la dimensión infraestructura y confort del Hospital de Apoyo Junín, 2018	57
Tabla 9: Escala para interpretar el coeficiente de correlación	59
Tabla 10: Correlación entre Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios	59
Tabla 11: Correlación entre Gestión de calidad de servicios y la capacidad humana	61
Tabla 12: Correlación entre Gestión de calidad de servicios y lo elementos técnico-científico	62
Tabla 13: Correlación entre Gestión de calidad de servicios e infraestructura - Confort	63
Tabla 14: Correlación entre fiabilidad y Satisfacción de los usuarios	64
Tabla 15: Correlación entre empatía y Satisfacción de los usuarios	65
Tabla 16: Correlación entre elementos tangibles y Satisfacción de los usuarios	66

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gestión de calidad de servicios	50
Figura 2: Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad	51
Figura 3: Nivel de satisfacción según la dimensión empatía	52
Figura 4: Nivel de satisfacción según la dimensión tangibilidad	53
Figura 5: Nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín	54
Figura 6: Nivel de satisfacción según la dimensión humana	55
Figura 7: Nivel de satisfacción según la dimensión técnico-científico	56
Figura 8: Nivel de satisfacción según la dimensión infraestructura y confort	57

RESUMEN

La presente investigación titulada: gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín, 2018, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios durante el año 2018 en el Hospital de Apoyo Junín.

En el cual precisamos que es una investigación de tipo no experimental, el diseño es correlacional explicativo. Cuya población estuvo conformada por 220 usuarios del Hospital de Apoyo Junín y la muestra quedó constituida por 85 usuarios. Para la recolección de datos se tuvo en cuenta la técnica de la encuesta, para el cual se elaboró los instrumentos: Cuestionario sobre gestión de calidad de servicios y cuestionario sobre satisfacción de los usuarios, con escala de Lickert para las dos variables en estudio, además para la confiabilidad de tales instrumentos se calculó el nivel de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach a través del software SPSS v25.

Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva, tablas y figuras para la presentación de los resultados; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

Los resultados de la investigación se analizaron e interpretaron, tal como se aprecian en los resultados, asimismo se procedió a la contrastación de hipótesis por el Rho de Spearman obteniendo como conclusión general que: No existe una relación significativa entre la gestión de calidad de servicios con la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Junín.

Palabras claves: Gestión de calidad de servicio, fiabilidad, empatía, tangibilidad, fiabilidad, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present investigation entitled: service quality management and user satisfaction at the Hospital de Apoyo - Junín, 2018, aimed to determine the relationship between the variables management of quality of services and user satisfaction during the 2018 in the Hospital de Apoyo Junín.

In which we specify that it is a non-experimental research, the design is correlational explanatory. Whose population was made up of 220 users of the Junín Support Hospital and the sample was constituted by 85 users. For data collection, the survey technique was taken into account, for which the instruments were elaborated: Questionnaire on quality management of services and questionnaire on user satisfaction, with a Lickert scale for the two variables under study, in addition for the reliability of such instruments, the level of internal consistency was calculated using the Cronbach's Alpha through the SPSS v25 software.

While for the data processing, descriptive statistics, tables and figures were used to present the results; besides the inferential statistics for the verification of the hypothesis.

The results of the research were analyzed and interpreted, as shown in the results, and the hypothesis was tested by Spearman's Rho, obtaining as a general conclusion that: There is no significant relationship between the quality management of services the satisfaction of the users in the Junín Support Hospital.

Keywords: Management of quality of service, reliability, empathy, tangibility, reliability, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el Hospital de Apoyo Junín en la última década se ha observado que: los servicios que se brindan diariamente existen demasiadas deficiencias respecto a las atenciones que se brindan, en algunos servicios de consulta externa.

El incremento de la población asegurada al Seguro Integral de Salud, así como el aumento desproporcional de consultorio particulares, clínicas y otras empresas que brindan atención en salud, obligan a los Hospitales nacionales a mejorar los servicios que brindan, los mismo que deben ser con un trato humanitario de calidad y con calidez, así como también con infraestructura adecuada, profesional de la salud competitivos, y una correcta distribución de horarios en las atenciones.

En ese sentido para poder determinar cuan bueno es el servicio que se está brindando en el Hospital de Apoyo Junín es necesario primero establecer la forma de medición de los mismos, considerando estudios anteriores, la mejor manera es mediante la opinión de los mismos usuarios que recurren diariamente por la demanda de una atención en los consultorios externos.

Las políticas del Ministerio de Salud del Perú describen que el Sistema de Gestión de calidad están definidos como el conglomerado de elementos articulados que contribuyen a dirigir, controlar, ofrecer capacitaciones y evaluar a las IPRESS del sector así como a las del nivel nacional, regional y local en lo concerniente a gestión de calidad de servicios; asimismo los enfoques en los que se fundamenta, son:

Enfoque al usuario: Los usuarios son la razón de ser de las instituciones, por lo que, deben comprender sus necesidades, satisfacer sus necesidades específicas y desplegar acciones para cumplir con sus expectativas.

Liderazgo: La mejora continua, requiere de líderes que dirijan sus establecimientos de salud (IPRESS).

Participación del personal: el talento humano es la razón primordial de la existencia de una institución, que a través de su sus aptitudes otorgan beneficios en la calidad de servicios.

Por estas razones se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Junín, considerando la importancia de efectuar este tipo de evaluaciones semestral o anualmente según recomendaciones del Ministerio de Salud, considerando que evaluaciones como éste, nos orienta en la implementación de acciones o estrategias para la mejora continua de la calidad de servicios en salud, éste es el motivo por lo que se desarrolla el presente trabajo de investigación el cual pretende evidenciar y posteriormente difundir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la gestión de calidad de atención durante la consulta externa del Hospital de Apoyo Junín.

1.1. Realidad Problemática

La fragmentación de los servicios de salud, ha generado una baja satisfacción de los usuarios, ya que se manifiesta principalmente como el limitado acceso a los servicios, así como la baja conformidad de éstos, actualmente los usuarios son aún más exigentes y complejos, por lo que la satisfacción de los usuarios como enfoque actual, expone que ofrecer calidad corresponde a: cubrir las expectativas de los usuarios. Por lo general, los usuarios acuden al nosocomio por la necesidad de mejorar su salud, con el fin de ser comprendidos y de ser atendidos con calidad y calidez, sin embargo, desafortunadamente muchos de ellos no encuentran ese anhelo. En las últimas décadas el incremento de pacientes ha generado que la brecha de profesionales se eleve significativamente ocasionando que las competencias administrativas se extiendan olvidando la esencia del quehacer diario.

Por esas consideraciones la satisfacción de los usuarios adopta un rol muy importante que deriva en el desarrollo de las organizaciones e instituciones estatales y privadas, pues se convierte en un indicador importante que permite evaluar la gestión de calidad de servicios que ofrecen los integrantes en una entidad, al evaluar este indicador permitirá implementar, redistribuir, adaptar y hacer realizable un objetivo de mejora cuando no se cumpla con la visión y misión de la entidad, con ello obtener resultados favorables en asuntos de la gestión de calidad de servicios.

Dada la importancia que en una entidad del Estado, como es el Hospital de Apoyo Junín es necesario determinar cuan efectivo es la gestión de calidad de servicios y la relación de ésta con la satisfacción de los usuarios; se pretende realizar este estudio, toda vez que en las últimas década se ha evidenciado un alto crecimiento de afiliados al Seguro Integral de Salud, de acuerdo a la Ley N° 29344 y el D.S. 008-2010-SA, el crecimiento de la población, entre otros, han incrementado el bolsón de atenciones en consultorios externos, lo cual ha conllevado en que los usuarios constantemente han presentado reclamos con respecto a la calidad de la atención del profesional médico que brinda la atención, asimismo quejas por la falta de medicamentos prioritarios, o por la inadecuada infraestructura. Esta situación problemática que poco a poco se agudiza, así como en las IPRESS de todo el país, no ha sido ajeno en el Hospital de Apoyo Junín. Si bien se carece de infraestructura adecuada, así como equipos médicos modernos para hacerle frente a las necesidades en salud pública, como empleados públicos del sector salud hemos tomado conciencia de que es necesario y sobre todo importante ofrecer una atención de calidad sobre las carencias, lo que permitirá disminuir el nivel de insatisfacción que se evidencia en los usuarios de esta IPRESS.

Asimismo, en la actualidad no se evidencia investigación alguna sobre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en las Unidades Productoras de Servicios del Hospital de Apoyo Junín, por lo tanto, es menester realizar un estudio que posibilite establecer la relación entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los mencionados servicios que presta el hospital, lo cual es motivo de la presente investigación, que posteriormente permitirá adoptar medidas y estrategias para la mejora de la significativa de la gestión de calidad de los servicios.

1.1.1. Antecedentes internacionales

Algunos antecedentes internacionales como la de Chungara, C. (2014) en su tesis titulada *Satisfacción de los usuarios con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*

(tesis de postgrado). Trabajo presentado en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, con el objeto de conocer la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud Pacasa, Red 4, comprobó que “En la encuesta realizada sobre la dimensión tangible; que es la infraestructura la que produce insatisfacción en cuanto a la amplitud, iluminación y limpieza de la sala de espera, puesto que no existe comodidad en este ambiente que es compartido con pacientes de consulta médica. Dado que es importante que el paciente espere en un lugar cálido, confortable y tranquilo, se debe tomar medidas para solucionar este aspecto, porque esta dimensión demuestra la calidad de un servicio de salud, desde el ingreso del paciente. En contraposición el consultorio dental fue calificado como limpio, con buena iluminación y amplitud aceptable. Al indagar sobre la dimensión empatía, que es el trato del personal de salud, es notoria la satisfacción con el trato del odontólogo, donde 9 de cada 10 pacientes lo calificó como muy buena. Aunque la valoración no iguala al trato del odontólogo, la satisfacción en esta dimensión es buena, en forma global, en relación a la dimensión de tangibles, que demuestra la calidad de atención en éste servicio. Según género, las mujeres opinan que se debe mejorar el trato en enfermería y recepción. La fiabilidad que es la habilidad de realizar un servicio de forma correcta y oportuna, donde el paciente pueda acudir con toda confianza y con la seguridad que la respuesta que le da el profesional es creíble, veraz y honesta, tuvo la puntuación más alta en el grado de satisfacción; solo un usuario de cada cien determinó que el servicio no es confiable, aunque es mínima la insatisfacción en esta dimensión, se debe realizar estrategias para que el servicio tenga un cien por ciento de confiabilidad. Capacidad de respuesta, en esta dimensión se evaluó la disposición del servicio dental de responder a la demanda del paciente cuando éste lo solicitó, 9 de cada diez pacientes opinan que no fueron rechazados cuando ellos solicitaron atención y el profesional fue puntual en atenderlos. Según la expectativa del usuario, nueve de cada diez pacientes respondió que sus expectativas fueron cumplidas con la atención recibida. En esta

dimensión se deben tomar en cuenta muchos aspectos, para posteriores investigaciones, porque la expectativa puede variar de acuerdo a muchos factores

como ser: expectativa baja, falta de experiencia para calificar un servicio, temor a la represalia por respuesta negativa y comparación con otros servicios”.

Pérez, E. & Sanfeliu, G. (2013) en el estudio *Niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013*, (tesis de postgrado). Universidad de Cartagena, Colombia, comprobó que “los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro Radio Oncológico del Caribe son altos, teniendo en cuenta que la satisfacción de los usuarios de los servicio de salud es uno de los parámetros para evaluar la calidad del servicio prestado por estas instituciones, sugirió que esa institución prestadora del servicio en salud probablemente este entre los estándares de calidad”.

Mongui, E. (2015), en su tesis *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundacion A.P.R.I.L.P.* (tesis de postgrado). Universidad Nacional de la Plata, Colombia, llegó a comprobar que “la calidad de la atención medica es la satisfacción a un concepto esperado por el paciente, y que la satisfacción global está enmarcada desde el mismo momento que este ingresa a la unidad sanitaria incluyendo los 3 aspectos como lo son: Organizativos, atención recibida, y repercusión en su estado de salud. Que para entonces no se evidenciaban estudios relacionados con la percepción que tiene el discapacitado físico motor al momento de recibir la atención médica, pero se identifican aspectos negativos y positivos de interés común para describir desde la percepción de la accesibilidad geográfica el 39,1% de la población con discapacidad físico motora percibe que el desplazamiento desde el domicilio hasta el sitio de atención le fue muy lejos, y el 43,6% percibe que el tiempo gastado en el

desplazamiento es largo. Esta situación está relacionada con la localización distribución topográfica de los centros de atención sanitaria que si bien altera a la hora de acceder a los servicios perturbando la posibilidad de recurrir a los bienes y servicios sanitarios demandados por el discapacitado físico motor. En casi la totalidad de los casos resulta insoslayable la referencia a las condiciones de la estructura socioeconómica en la que se desarrolla la clase social considerada en el entorno. Desde la percepción de la Accesibilidad Arquitectónica el 61,8% de la población con discapacidad físico motora percibe que es complicado el ingreso, movilización, y desplazamiento dentro de la Institución para recibir atención médica. A pesar de que en la República Argentina las Instituciones públicas y privadas cumplen con la estructura de la Ley 24218 Sistema de Protección Integral de los Discapacitados, quedan obstáculos físicos del entorno en las Instituciones de Salud, implicando marginación y pérdida de la calidad de vida para el discapacitado físico motor. El ingreso a los servicios sanitarios requiere del desplazamiento físico del demandante hacia la oferta, siendo que ésta se considera como un espacio arquitectónico común para satisfacer la necesidad y perspectiva del demandante. Desde la percepción de la seguridad en la Estructura, el 41,8% de la población con discapacidad Físico motora percibe que la planta física o el edificio le pareció descuidado, mientras 45,5% percibió que el mobiliario en la sala de espera, tales como silletería, camas y camillas si las vio o las utilizó les pareció incomoda al usarla desde la condición de discapacidad físico motora. Este tipo de características presentes interfiere sobre la consolidación del programa de Seguridad del Paciente. Según la OMS estos hallazgos pueden relacionarse como presencia de incidentes durante el prestación de la atención médica, generando en últimas pérdida de la percepción de la seguridad por parte del paciente. Desde la percepción de la seguridad en el proceso, el 59,1% de la población con Discapacidad físico motora percibió que no se le respeto su privacidad, mientras el 60,0% percibió que el médico tratante no realizó el examen clínico completo. Esta percepción de falta de seguridad al

momento de la atención, pone en riesgo la seguridad del paciente ya que rompe la armonía del proceso de atención médica. Desde la percepción de la satisfacción global en el resultado, el 40% percibió que se siente satisfecha con los servicios recibidos mientras que el 34,5% se encuentra insatisfecha con la atención medica recibida, el 50,9% volvería a atenderse nuevamente en la misma Institución; mientras que el restante 49,1% de la población manifiesta que no volverían a atenderse en la misma Institución. Estos indicadores orientan en contravía la probabilidad de alcanzar un resultado deseado en salud producto de la adecuada calidad. (25). Todo lo anterior esgrime una falta de satisfacción importante a las expectativas que tiene la población con discapacidad físico motora al recibir la atención médica”.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Hilario, O. (2017), realizó el estudio denominado *Satisfacción de los usuarios externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Perú, determinó que “el 56% de pacientes que acudieron para atención de parto al Centro Materno Infantil Juan Pablo II se encuentran satisfechos con la atención recibida, durante el año 2015; que sólo el 25% se encontraron satisfechas con el abastecimiento de Farmacia durante la atención recibida durante la atención de su parto, entre tanto el 80% de puérperas se encontraron satisfechas con la buena atención recibida al ser atendidas de inmediato durante su atención de parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, el año 2015. Asimismo se determinó que el 73% de pacientes se encontraron satisfechas al recibir un trato amable durante la atención recibida durante su atención de parto. A su vez que el 62% de usuarias se encontraron satisfechas con la calidad de atención recibida ya que recibieron información en planificación familiar completa y oportuna durante la atención recibida durante el Parto. que el 89% de pacientes se sintieron atendidas con privacidad durante su estadía al dar a luz durante la atención recibida durante el Parto Además determinó que el 91% de pacientes se

encontraron satisfechas con la calidad de atención recibida ya que refirieron que los servicios higiénicos se encontraron limpios durante la atención del Parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, durante el año 2015. Se determinó que el 95% de pacientes recomendarían la atención de parto a sus familiares en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, ya que manifiestan encontrarse satisfechas con la atención recibida. Se determinó que 75% de usuarias se encontraron satisfechas al permitírseles elegir la postura para parir, tener acompañante el momento del acto, y tener contacto inmediato con sus bebés, quedando un 25% de pacientes insatisfechas”.

Huanchaco M. (2017), en su investigación *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, comprobó que “el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016 no es muy satisfecho. Así como el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de cirugía del tampoco es muy satisfecho. Observando que de las 5 dimensiones del nivel de satisfacción en ambos servicios, solamente en el caso de la dimensión empatía aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Es por esta razón que no existen mayores diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud. Lima – Perú”.

Tuesta, Z. (2015), en su tesis *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, comprobó que “Para conocer la relación entre las variables calidad y satisfacción se utilizó la prueba de hipótesis, la cual brinda la suficiente evidencia estadística para afirmar que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio prestado y la

satisfacción del cliente, lo que implica que, a menor calidad del servicio, se presenta menor satisfacción de quien recibe este servicio de salud. La prueba de hipótesis arrojó un valor de significación bilateral de $p = 0,000 < 0,05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_i),

Así entonces el 86,2% de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital II-1 Moyobamba tuvieron una percepción de la calidad como REGULAR, para el 9.9% de pacientes es BUENO y para el 3.9% de pacientes fue MALA, según las dimensiones humana, técnico científico y del entorno. El 71,5 % de los usuarios, responden que se encuentran SATISFECHOS con la atención del servicio de emergencia del Hospital II-1 Moyobamba, el 19.3 % insatisfechos y sólo el 9.1% muy satisfecho”.

1.1.3. Antecedentes regionales

Cortez, S. (2014) en su investigación *Gestión de calidad de servicios en la satisfacción de los usuarios interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011, (tesis de postgrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú*, comprobó que “los factores que influyen en mayor grado, en la percepción de la satisfacción del usuario interno de la Dirección Regional de Salud Junín, están relacionados a la Interacción con el Jefe Inmediato, en un porcentaje del 23.58%; al Ambiente de Trabajo en un rango del 16.59%; al Trabajo Actual, en un 16.27%; al Trabajo en General en un 13.21% y, a la Interrelación con los compañeros de trabajo en un 13.10%. Los factores que influyen en la percepción de insatisfacción del usuario

interno de la Dirección Regional de Salud Junín, están relacionados a las Remuneraciones e Incentivos (8.08%) y Oportunidades de Progreso (9.17%). La percepción de satisfacción del total de usuarios internos de la Dirección Regional de Salud Junín es desfavorable. 29.056, lo cual nos demuestra que existe insatisfacción. Estos resultados nos demuestran la necesidad de adoptar acciones en el marco de la Gestión de la Calidad de servicios, que permita revertir estos niveles de

insatisfacción, a través de programas de capacitación, incentivos laborales, oportunidades de progreso, entre otros”.

Rivera, K (2016), *Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014*, (tesis de postgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú, se propone realizar la investigación titulada Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014, corroboró que “Las estrategias de calidad de servicios bancarios influyeron significativamente en la satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014, demostrado mediante el estadístico t de Student. Las estrategias de calidad de servicios bancarios influyeron significativamente en la satisfacción con el servicio de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014. Las estrategias de calidad de servicios bancarios influyeron significativamente en la satisfacción con el producto de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014, La satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo con el servicio antes de la aplicación de la estrategias de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=3,87$) es inferior a la satisfacción con el servicio después de la aplicación de la estrategia de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=4,87$), también respecto a la satisfacción con el producto antes de la aplicación de la estrategias de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=3,74$) es inferior a la satisfacción con el producto después de la aplicación de la estrategia de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=4,77$) y en general la satisfacción de los cliente antes de la aplicación de la estrategias de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=3,78$) es inferior a la satisfacción de los clientes después de la aplicación de la estrategia de calidad de servicios bancarios ($\mu_1 =4,79$)”.

Sihuay, N. (2017), en su investigación titulada: *La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo*, (tesis de postgrado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega,

Huancayo, comprobó que “la Administración Estratégica incide positivamente en la gestión de los Servicios de Salud de la Provincia de Huancayo. La Administración Estratégica es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas. La organización del talento humano es una estrategia que va incidir positivamente en la Gestión de los Servicios de Salud de la Provincia de Huancayo. El talento humano se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. El manejo de los recursos materiales va incidir positivamente en la Gestión de los Servicios de Salud de la Provincia de Huancayo. En las organizaciones esta tarea va ser determinante, ya que de ella va depender el éxito o fracaso de las instituciones. El manejo de los recursos financieros incide positivamente en la Gestión de los Servicios de Salud de la Provincia de Huancayo. Hay que tener en cuenta que las organizaciones dependen de los recursos que generan, motivo por el cual se tiene que contar con

personal que garantice el buen manejo y uso de los mismos”.

De todo lo descrito anteriormente, se puede precisar que el proceso de La gestión de calidad de servicios, no se está desarrollando adecuadamente de acuerdo a los estándares y normatividad sobre salud pública, en tal sentido se requiere hacer un estudio buscando las mejores alternativas para lograr la satisfacción de los usuarios que recurren a las IPRESS de todo el país.

1.2. Trabajos previos

Habiendo realizado una selección previa de otros trabajos realizados sobre nuestro tema de investigación, he plasmado en un orden cronológico y ordenados a nivel internacional, nacional, regional y local:

1.2.1. A nivel internacional

Chungara, C. (2014) en su tesis titulada *Satisfacción de los usuarios con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010* (tesis de postgrado). Trabajo presentado en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia, cuyo propósito, fue conocer la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud Pacasa, Red 4 Este perteneciente al Sistema Público de salud durante la gestión 2010, el autor realizó un estudio de corte transversal y descriptivo, aplicó la encuesta SERVQUAL simplificada y adaptada para las dimensiones de Consulta Externa, esta herramienta contenía niveles de opinión malo, bueno y muy bueno, según escala tipo Likert. El cuestionario constó de 22 ítems para la medición de 4 dimensiones sobre satisfacción de los usuarios; tangibles (infraestructura), fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (trato). La muestra para el estudio estuvo compuesta de 327 usuarios, los cuales fueron seleccionados por conveniencia bajo criterios de inclusión. Obteniendo la media aritmética de los ítems se elaboró una escala para calificar la satisfacción, incertidumbre e insatisfacción. El autor también investigó sobre el tiempo de espera, atención odontológica y accesibilidad al centro.

Los resultados en la dimensión empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta alcanzaron los máximos puntajes en contraposición con la dimensión tangibles. De cuyo estudio se obtuvo que los usuarios encuentran satisfacción con el trato, solución de su problema y capacidad técnica del profesional y no así con la infraestructura (tangibles) ni con el tiempo de espera que es inversamente proporcional a la satisfacción, a mayor espera menos satisfacción.

Pérez, E. & Sanfeliu, G. (2013) en el estudio *Niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013*, (tesis de postgrado). Universidad de Cartagena, Colombia, con un estudio transversal con enfoque

cuantitativo en el cual se registraron los niveles de satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad en la prestación del servicio, estableció que elaboró un instrumento tipo Liker, seleccionando 200 usuarios, éstos fueron atendidos durante el segundo semestre del 2013. El tratamiento de los datos se realizaron en una matriz de Microsoft Excel los mismos que fueron analizados a través del Stata versión 12.0; hallándose frecuencias, proporciones e intervalos de confianza al 95% y para las variables cuantitativas, medias y desviación estándar.

Los autores llegaron a la conclusión de que los niveles de satisfacción de los usuarios atendidos fueron altos, lo que podría proponer que esta institución desarrolla estándares de calidad.

Mongui, E. (2015), en su tesis *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* (tesis de postgrado). Universidad Nacional de la Plata, Colombia, estableció que la calidad de la atención médica es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quien requiere de estos servicios.

El estudio estuvo conformado por 110 usuarios con discapacidad físico motora que acudieron a la fundación A.P.R.I.L.P para recibir atención médica fue de corte transversal, lo que permitió describir la percepción con respecto a la Accesibilidad, Seguridad, Oportunidad, y Satisfacción Global, a través de una encuesta que contenía 30 preguntas cerradas con enfoque cuantitativo utilizando variables cualitativas. El autor concluyó que el 39,1% perciben que el desplazamiento de su casa al lugar de la atención es significativamente Lejos, el 61,8% tuvo una percepción que el ingreso, movilización y desplazamiento dentro de las Instituciones son complicadas, el 45,5% percibió que la silletería, camas y camillas son incómodas para su condición de discapacidad, y el 59,1% percibió que no se respetó su privacidad durante la consulta médica.

Poniendo en riesgo la seguridad del paciente por la limitada seguridad, y la limitación en la accesibilidad al momento de la atención médica, lo que

generó malestar sobre el proceso normal de la atención médica.

1.2.2. Antecedentes nacionales

El tema de investigación propuesto es de mucha importancia, por lo que en el Perú también se vienen desarrollando investigaciones similares sobre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios:

Hilario, O. (2017), realizó el estudio denominado *Satisfacción de los usuarios externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Perú, El método usado fue el deductivo, básica y descriptiva, con enfoque cuantitativo; no experimental, transversal, tomando una muestra de la población que estuvo compuesta de 259 usuarios que se atendieron el año 2015. Se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios externo en la atención del parto, se elaboró un cuestionario como instrumento de investigación, el cual recogió información sobre la disposición de medicamentos, tiempo de espera, aspectos importantes sobre la seguridad del paciente, limpieza, confort, entre otros, de esta manera se obtuvo como resultados que el 56% de usuarios se encontraron con un factor aceptable de satisfacción con la calidad de atención recibida, seguidos del 44% de usuarias insatisfechas.

Huanchaco M.. (2017), en su investigación *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, empleó el tipo de investigación cuantitativa – transversal, no experimental, aplicó cuestionarios SERVQUAL sobre las Expectativas y Percepciones distribuidos en 20 preguntas cada uno, estructurado con la escala de Likert. La finalidad fue el de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizado con alta en los servicios de medicina y cirugía del H.N.G.A.I. Del análisis de datos se determinó que alto de los usuarios percibe insatisfacción por los servicios de medicina y cirugía, así como también se observaron poca diferencia en relación a los

indicadores del nivel de satisfacción en ambos servicios. Concluyendo que es urgente mejorar la atención ampliamente en sus diversas dimensiones de los usuarios que permitirán mejorar la calidad de atención.

Tuesta, Z. (2015), en su tesis *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, el objetivo de la investigación fue adquirir conocimientos de la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia. Fueron 362 usuarios que se atendieron en el servicio de emergencias la muestra con la que se trabajó. La investigación fue descriptiva, correlacional. El instrumento que se aplicó fue una encuesta inmediata a la atención recibida por los usuarios. En función de los objetivos planteados se obtuvo que el 86,2% tuvieron una percepción de la calidad como Regular, otro 71,5 % respondieron que se encuentran satisfechos con la atención recibida. Concluyendo que la percepción de los usuarios externo son dependientes, que entre ambas variables existe una relación significativa.

Tuesta, Z. (2015), en su tesis *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, el objetivo de la investigación fue adquirir conocimientos de la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia. Fueron 362 usuarios que se atendieron en el servicio de emergencias la muestra con la que se trabajó. Para ello, fue necesario recurrir a la investigación descriptiva, correlacional. El instrumento que se aplicó fue una encuesta inmediata a la atención recibida por los usuarios. En función de los objetivos planteados se obtuvo que el 86,2% tuvieron una percepción de la calidad como Regular, otro 71,5 % respondieron que se encuentran satisfechos con la atención recibida. Concluyendo que la percepción del usuario

externo son dependientes, que entre ambas variables existe una relación significativa.

1.2.3. Antecedentes regionales

Con respecto a la búsqueda de trabajos de investigación similares a nivel local, se han encontrado pocos trabajos relacionados al tema de investigación, los cuales describimos a continuación:

Cortez, S. (2014) en su investigación *Gestión de calidad de servicios en la satisfacción de los usuarios interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011*, (tesis de postgrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú, con una muestra de 76 servidores entre administrativos y profesionales de la salud, se aplicó la encuesta como estrategia metodológica que permitió analizar datos. El objeto de trabajo fue el de analizar si los usuarios internos encontraban satisfacción en su labor diaria; describir los aspectos que generan mayor satisfacción laboral así como los factores de insatisfacción laboral que influyen en la gestión de calidad del servicio que se brinda como sector. Los resultados que obtuvo fue que los factores que influyen en mayor grado en la percepción de la satisfacción de los usuarios en un 23.58% se relacionan a la Interacción los con el Jefe Inmediato; el 16.59% al confort en un rango del 16.59%; a la labor diaria, en un 16.27%; al trabajo en general en un 13.21% y, a la Interrelación con los compañeros de trabajo en un 13.10%. Ello indica que existe la necesidad de tomar acciones que permitan revertir estos niveles de insatisfacción, a través capacitaciones, incentivos laborales, oportunidades de progreso, entre otros.

Rivera, K (2016), *Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014*, (tesis de postgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú, se propone realizar la investigación titulada *Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014*, el trabajo de investigación surgió con el objetivo de conocer en qué medida influyen las estrategias de

calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes en Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014. El autor consideró que el elemento que más tiende a diferenciar a algunas entidades de otras es la calidad de servicio, como la eficacia de las soluciones a las dificultades que se le presente. En este escenario es que las estrategias de servicios bancarios se emplean con el propósito de permanecer en la órbita de las expectativas de los usuarios y que le sirve como transporte para generar empatía, consiguiendo la satisfacción de los clientes con relaciones duraderas (lealtad) que le generará rentabilidad. La investigación empleada fue descriptiva, explicativa, correlacional, el diseño cuasi – experimental con una población de 388 clientes y una muestra de 173 cuya técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Como producto de la investigación el autor llegó a la conclusión de que: Las estrategias de calidad de servicios bancarios influyeron significativamente en la satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014, cuya demostración fue mediante el estadístico t de Student debido a que la $t_t = 1,645 \leq t_c = 30,78$ y que la satisfacción de los clientes de Mibanco Agencia El Tambo con el servicio antes de la aplicación de la estrategias de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=3,87$) es inferior a la satisfacción con el servicio después de la aplicación de la estrategia de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=4,87$), también respecto a la satisfacción con el producto antes de la aplicación de la estrategias de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=3,74$) es inferior a la satisfacción con el producto después de la aplicación de la estrategia de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=4,77$) y en general la satisfacción de los cliente antes de la aplicación de la estrategias de calidad de servicios bancarios ($\mu_1=3,78$) es inferior a la satisfacción de los clientes después de la aplicación de la estrategia de calidad de servicios bancarios ($\mu_1 =4,79$).

Sihuay, N. (2017), en su investigación titulada: *La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de*

Huancayo, (tesis de postgrado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Huancayo, evaluó la incidencia de la administración estratégica en la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo. La metodología usada fue el deductivo, inductivo-descriptivo con diseño no experimental, como instrumento aplicó la encuesta, con un cuestionario de 15 ítems de tipo cerrado, El cálculo de muestra permitió trabajar con una muestra de 190 personas de una población conformada por 375 especialistas en temas de gestión en salud de la provincia de Huancayo. Los mismos fueron registrados en cuadros que permitieron calcular las frecuencias y porcentajes, los que fueron complementados con el análisis e interpretación de los resultados, lo cual le permitió contrastar las hipótesis. El autor concluyó y recomendó que existe una estrecha relación entre los problemas, objetivos e hipótesis planteadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Se hizo una revisión minuciosa sobre referencias de las variables y dimensiones objeto del presente estudio con la finalidad de contrastar los resultados, la que presentamos en forma organizada y sistemática.

1.3.1. Teoría sobre gestión de calidad de servicios

La calidad es:

Un cúmulo de atributos o de propiedades que posee cada objeto sobre la base de los cuales se puede emitir algún juicio de valor acerca de éste.

Según Donabedian (2005) refiere a continuación que es:

“Un proceso sistemático de cubrir la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales, de acuerdo con un conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema en particular” (p. 9-16).

MINSA (2007) en el Plan Nacional Concertado de Salud aprobado mediante Resolución Ministerial 589-2007/MINSA, a su vez denota que “es un proceso que se utiliza para determinar la calidad que analiza las deficiencias encontradas y la adopción de medidas, a fin de mejorar el desempeño, seguidos de una nueva medición de la calidad para

determinar si se ha logrado una mejora. Se trata de una actividad cíclica y sistemática que utiliza normas de medición”. (p.758-783).

Berwick, D.M. (1991), sostiene que “La Administración de Calidad T es un enfoque organizacional integrado, que se utiliza para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (paciente), que involucra la participación de la administración y del talento humano para mejorar los procesos así como los servicios, a través del uso de técnicas cuantitativas e instrumentos analíticos. Este enfoque, sobre la mejora continua de la calidad está orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios que contempla una forma de gestión que implica un cambio de toda la organización para conseguir el nivel más alto de calidad, que es la excelencia”. (pag.28).

Salazar, M. & García, J. (1995) (citado por Cortez, P. 2014), sostienen que:

“La calidad es considerada como la forma de ser de una cosa o persona; es una propiedad, atributo, o característica que diferencia a las seres, a los bienes y a los servicios, que se aplican a una entidad, diferenciándolas a una de otra en su prestigio o imagen, la competencia de sus gerentes, la destreza del talento humano, el nivel de satisfacción que brinda a sus usuarios con los servicios o productos que ofrecen, el costo de los mismos, la cultura organizacional, el grado de compromiso institucional y con la comunidad; el grado de formalidad en sus métodos de trabajo. El sistema de calidad es el conjunto de elementos constituidos por la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos para elevar el servicio de calidad” (1995.29).

MINSA, (2014) establece que:

“Respeto al usuario, Oportunidad, Información completa, Accesibilidad son los cuatro atributos de calidad que considera como estándares de calidad para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que son de su competencia”.(p.39)

SUSALUD, 2015, sobre la:

“Percepción de la calidad en salud: el acto médico y el acto de salud (modificación del término según R.M. 265-2018-MINSA) debe contener calidad técnica y humana: equidad, trato confiable, respeto, solidaridad, ética, puntualidad, explicación de sus dolencias, conocimiento, tecnología, habilidades y destreza. Estas cualidades son percibidas por el usuario cuando recibe la atención. El usuario emite juicio de valores que puede ser positivo o negativo, según sus expectativas hayan sido satisfechas”. (p.35)

Donabedian A., (2010) define:

La calidad de la atención como: "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar de los usuarios, señala puntos de vista diferentes según los elementos que la integran aspectos técnico-científicos, los factores resultantes. Donabedian desarrolló una propuesta conceptual apoyada en tres elementos (estructura, proceso y resultado; éstos forman parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño". (p.105)

“Se cumple con calidad en la prestación de servicios de salud, cuando se realizan diversas acciones asegurando que los servicios de salud sean accesibles y administrados con equidad, con la destreza del talento humano eminentemente competitivos teniendo en cuenta los recursos disponibles con que cuenta; logrando de esta manera la satisfacción de los usuarios con la atención brindada”. (Jiménez, C., 1996).

1.3.2. Teoría sobre satisfacción

Según Thompson (citado por Jesús H. 2017) sostiene que:

“La satisfacción es la evaluación percibida por el usuario externo, respecto a un servicio o producto intangible recibido. La satisfacción de los usuarios es calificada por características específicas del elemento intangible, también se ve ofrecido sobre la satisfacción a las respuestas emocionales”. (p 22).

Corbella, A., y Saturno, P., (1990), definen como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas de los usuarios." (p 397-399)

La satisfacción de los usuarios del sector salud no sólo es un indicador de excelencia, sino más bien, aquél instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

- La complejidad del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales derivadas de ellas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el talento humano, el especialista, el técnico, etc.) en la consideración de la satisfacción.
- La implementación de una metodología correcta que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

En ese sentido, se puede evaluar la satisfacción a través de la percepción que tienen los usuarios, así como también cuando los familiares se atrevan a opinar, y por el parecer de los proveedores. La opinión que puedan brindar los pacientes, en muchos casos pueden ser no reales, toda vez que el tiempo y espacio del momento podrían cambiar pareceres, pues muchas veces no cuentan con la información del suceso. Entonces es oportuno recurrir a los familiares y a los proveedores para contrastar ambas metodologías cada vez que sea posible.

1.4. Formulación del problema

Al evidenciar las políticas actuales, en lo que respecta a salud pública, se encuentra como un factor común la existencia de nuevos modelos de gestión y organización, en el cual la eficiencia y la calidad son variables muy importantes para alcanzar los objetivos trazados. Estas iniciativas impulsan la implementación de instrumentos que optimicen la relación costo -

beneficio, a la vez que favorecen a la satisfacción de los usuarios (pacientes).

Los nuevos enfoques de gerencia en salud respecto a la satisfacción de los usuarios dicen que brindar una atención con calidad y calidez, corresponde a cubrir las necesidades de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención con calidad, trae consigo la insatisfacción de los pacientes frente a las expectativas para mejorar su salud.

Al Hospital de Junín, asisten pacientes con diferentes idiosincrasias, en busca de ayuda, de comprensión, y de una atención con calidez, pero, desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos años se ha evidenciado que no existe una gestión adecuada de los recursos que conforman una Unidad Productora de Servicios, esto genera que el recurso humano por las múltiples tareas o funciones que adopta, olvida la esencia de su formación que es la atención a los pacientes.

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

1.4.2. Problemas específicos

PE1¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

PE2¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

PE3¿Qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y la infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

PE4¿Qué relación existe entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

PE5¿Qué relación existe entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

PE¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

De acuerdo con Méndez, “la justificación de una investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico” (2012, p.106).

Según Bernal “el propósito de toda investigación es crear reflexión y discusión académica referente al conocimiento existente, asimismo confrontar una teoría, comprobar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (2006.103).

En efecto, debido a la problemática generada en la idea fundamental de esta investigación, sobre la gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, consideramos evaluar los servicios de salud que se brindan, destacando la gestión de calidad de atención, dado que el profesional de la salud cumple una función demasiado importante.

Esperamos que el presente estudio sea un insumo para las siguientes investigaciones sobre satisfacción de usuarios y los servicios de salud pública, y que de algún modo contribuya al desarrollo y crecimiento del conocimiento humano para mejorar cada vez el servicio a los usuarios.

1.5.1. Justificación teórica

Es relevante por su aporte al conocimiento científico ya que permite verificar la gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en su dimensión capacidad humana, técnico científica e infraestructura y confort.

1.5.2. Justificación práctica

Los resultados de la investigación están a disposición de la institución seleccionada, su utilización como estrategia alternativa, podrá beneficiar a la población y usuarios de la región Junín.

1.5.3. Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos e instrumentos empleados como poseen validez y confiabilidad que al ser usados en otros trabajos de investigación, medirán los objetivos del estudio

1.5.4. Justificación social

El aporte del presente estudio es lograr que se gestione la calidad de los servicios y que se pongan en práctica directivas orientadas a una nueva y eficiente gestión pública del Hospital de Apoyo Junín, a efectos de obtener una buena calidad de servicios a los usuarios.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1 Existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

H0 No existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

HE1 Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

HE2 Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

HE3 Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

HE4 Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

HE5 Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

HE6 Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

1.7.2. Objetivos específicos

OE1 Determinar que relación existe entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

OE2 Determinar que relación existe entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

OE3 Determinar qué relación existe entre gestión de calidad de servicios y infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

OE4 Determinar qué existe entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

OE5 Determinar qué relación existe entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

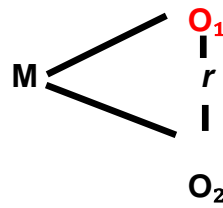
OE6 Determinar qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño correlacional-explicativo. “Los estudios correlacionales pretenden evaluar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si no se relacionan. Los estudios explicativos buscan encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos” (Hernández et al. 2010, p. 133).

No Experimental, “El diseño no experimental corresponde a los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández et al. 2010, p. 187).



Donde:

M : Hospital de Apoyo Junín.

O₁ : Gestión de calidad de servicios (variable 1)

O₂ : Satisfacción de los usuarios (variable 2)

r : Relación entre las dos variables de estudio.

2.2. Variables, Operacionalización

Identificación de variables

Operacionalización de variables: Se realiza con el propósito de medir las variables, transformándolos en dimensiones e indicadores que servirán para construir instrumentos que nos permitan concretar de la investigación.

Variable 1: Gestión de calidad de servicios.- Es el proceso ejecutado para diseñar, elaborar y preservar un producto de calidad con el fin de que sea el más económico, útil y permanentemente satisfactorio para el usuario.

La gestión de calidad, es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada la calidad de sus productos y servicios. La misión debe estar enfocada permanentemente a la mejora continua de la calidad.

Dimensiones:

D1. Empatía.- Para Druker (1990) (citado por Huanchaco 2017) la definió como:

“La disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos” (p. 41).

D2. Fiabilidad.-

Según Druker (1990) (citado por Huanchaco 2017) indicó que:

“Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (p. 41).

La fiabilidad, está referido a que la institución pública, realiza el servicio bien en la primera oportunidad; asimismo significa que cumple con sus promesas. En conclusión el factor fiabilidad, se encuentra en el núcleo del servicio, es la razón de ser del mismo.

D3. Elementos tangibles.- Según MINSA (2011) (citado por Huanchaco 2017) “los aspectos tangibles son aquellos aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (p. 345).

Valls (1996) (también citado por Huanchaco 2017) sostuvo lo siguiente:

“...el producto se presenta como un conglomerado, una amalgama, una constelación de elementos tangibles e intangibles en particular. Entre los elementos tangibles se hallan los bienes, los recursos, las infraestructuras y los equipamientos; entre los intangibles, se encuentran los servicios, la gestión, la imagen de marca y el precio” (p. 605).

Los elementos tangibles, pueden ser cruciales para que una institución pública, pueda brindar un servicio de calidad, estos esta referidos a la instalaciones de la institución, presencia del personal, equipos y/o instrumentos para brindar el servicio, etc.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios.- Es un estado de emoción que hace evidente un usuario cuando sus expectativas frente a adquirir un producto de calidad son cumplidas, por medio de esto se puede analizar y concluir el nivel de la empresa y cómo reacciona el cliente a un buen servicio..

Dimensiones:

Según Donabedian (citado por Huillca 2007) refiere que:

D1. Capacidad humana; “En este tipo de satisfacción intervendrá el ser humano, haciéndose evidente el nivel de capacidad para tratar a los usuarios, transmitiendo confianza, seguridad y buen trato”.

D2. Técnico-científico; “Este tipo de satisfacción hace referencia a los aspectos tecnológicos y científicos cuando se ofrece el servicio al usuario, los que ayudaran a producir el máximo beneficio”.

D3. Infraestructura y confort; “Está referido a un ambiente atractivo en el que se brindan los servicios, respecto a su localización, iluminación adecuada y atención al usuario, así como la buena presencia del personal de la institución”.

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión de calidad de servicios	<p>Según Ishikawa (1988), indica que es el proceso ejecutado para diseñar, elaborar y preservar un producto de calidad con el fin de que sea el más económico, útil y permanentemente satisfactorio para el usuario.</p> <p>La gestión de calidad, es un acervo de normas propias de una empresa o institución asociadas entre sí para poder administrar de forma organizada la calidad de sus productos y servicios. La misión debe estar enfocada permanentemente a la mejora continua de la calidad en todos los aspectos.</p>	Para la medición de la variable gestión de calidad de servicios fue operacionalizado mediante el cuestionario compuesto por 20 ítems estructurados en función de las dimensiones: Fiabilidad, empatía, elementos tangibles	Fiabilidad	-Servicios complementarios -Institución comprensiva y colaboradora -Cumplimiento de horarios -Respuesta a las solicitudes	Escala de intervalo 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre 5= Siempre
			Empatía	-Atención empática individualizada -Interés institucional por el usuario -Horarios adecuados	
			Elementos tangibles	-Infraestructura -Ambientes limpios y acogedores -Presentación del personal	

Satisfacción de los usuarios	Para Hernández (2010), es un estado de emoción que hace evidente un usuario cuando sus expectativas frente a adquirir un producto de calidad son cumplidas, por medio de esto se puede analizar y concluir el nivel de la empresa y cómo reacciona el cliente a un buen servicio.	La variable satisfacción de los usuarios fue operacionalizado mediante un cuestionario, compuesto de 20 ítems estructurado en función de las dimensiones: Capacidad humana, técnico-científico, infraestructura y confort.	Capacidad humana	-Amabilidad, cortesía y cordialidad. -Respeto y confianza -Trato del personal Información -Comunicación	Escala de intervalo 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre 5= Siempre
			Técnica-científico	-Competencia laboral -Educación y explicación -Tiempo de atención	
			Infraestructura y confort	-Ubicación -Horario de atención -Iluminación y ventilación -Ambientación, limpieza y orden -Comodidad (mobiliario) Apariencia del personal	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según Arias (2006) (citado por Castañeda H. 2017), la población “es un conjunto finito o infinito de elementos con peculiaridades comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

La población del presente trabajo de investigación estuvo conformada por los usuarios del Hospital de Apoyo Junín que asistieron entre el 07 de mayo al 12 de mayo, quienes ascienden a un total de 220 usuarios.

Población de estudio

Grupo de Edad	Usuarios	%
De 18 a 29 años	41	18.64
De 30 a 39 años	63	28.64
De 40 a 49 años	51	23.18
De 50 a 59 años	38	17.27
De 60 años a más	27	12.27
Total	220	100

2.3.2. Muestra

El mismo autor Arias (2006), refiere que “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población”.

$P = 220$ usuarios

$n = (1.96)^2 (0.90) (0.10) (220)$

$(0.05)^2 (220-1) + (1.96)^2 (0.90) (0.10)$

$n = 85$ usuarios

Para esta unidad de estudio se utilizó a aquellos usuarios que acudieron a demandar los servicios del Hospital de Apoyo Junín, brindando estos una mejor información para la investigación.

Muestra de estudio

Grupo de Edad	Usuarios	%
De 18 a 29 años	17	20.00
De 30 a 39 años	24	28.24
De 40 a 49 años	21	24.71
De 50 a 59 años	13	15.29
De 60 años a más	10	11.76
Total	85	100.00

2.3.3. Muestreo

La muestra fue seleccionada a través de la técnica del **muestreo probabilístico**.

La muestra **es homogénea** y el criterio de selección que se ha tenido es que se ha seleccionado a aquellos usuarios que reciben atención en el Hospital de Apoyo Junín.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos:

En el presente estudio de investigación la técnica que se empleó fue **la encuesta**, a través del cual se pudo tener conocimiento de opiniones y actitudes; esta técnica se basó en realizar preguntas de forma escrita a los usuarios del Hospital de Apoyo Junín de la provincia de Junín, con la finalidad de recopilar la información necesaria para el trabajo de investigación.

2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos:

a) Cuestionario sobre calidad de servicios

Este instrumento se encargó de evaluar la gestión de calidad de servicios. Su forma de administración fue de manera individual cuya duración aproximadamente es de 30 minutos; estuvo compuesto por 20 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Fiabilidad (7 ítems), empatía (7 ítems), y elementos tangibles (6 ítems). Teniendo una escala de medición de intervalo y como opciones de respuesta: 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre

b) Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

Este instrumento se encargó de evaluar la satisfacción de los usuarios. La forma de administración fue de manera individual cuya duración aproximadamente es de 30 minutos estuvo compuesto por 20 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Capacidad humana (7 ítems), técnico-científico (7 ítems) e infraestructura y confort (6 ítems). Teniendo una escala de medición de intervalo y como opciones de respuesta: 1=Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

a) Validez

Se ha utilizado la técnica de opinión de tres expertos quienes validaron los Instrumentos sobre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios, dándole una **valoración alta**, ello, debido a que consideraron que existe una relación entre las variables, dimensiones, indicadores, Ítems y opciones de respuesta de los referidos instrumentos.

La validez de los instrumentos fue realizado por los siguientes expertos.

- José Elías Sandoval Ríos, Doctor en Economía.
- Rober Villegas Gómez, Magister en Gestión Pública

- Alfredo Pedro, Espinoza Alvarez

b) Confiabilidad

“La medición de confiabilidad del presente estudio se realizó mediante una prueba piloto con la finalidad de comprobar que los instrumentos sean confiables”. (Hernández et al., 2010, p. 200).

La prueba piloto de ambos instrumentos, se realizó como se detalla a continuación:

- a) Se realizó la selección de una muestra de 20 pacientes que fueron atendidos en los consultorios externos del Hospital de Apoyo Junín.
- b) La colección de información fueron registradas en una hoja de trabajo del Microsoft Excel.
- c) La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de Alfa de Crombach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- ✓ Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- ✓ Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- ✓ Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- ✓ Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- ✓ Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- ✓ Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Confiabilidad del cuestionario satisfacción de los usuarios

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,912	,914	20

Fuente: Alfa de Cronbach SPSS.

Confiabilidad del cuestionario satisfacción de los usuarios

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,952	,952	20

Fuente: Alfa de Cronbach SPSS.

Luego de procesar los datos, se obtuvo para el cuestionario sobre gestión de calidad de servicios un valor de ,912 y para el cuestionario sobre satisfacción de los usuarios un valor de ,952; lo que indica que los instrumentos son altamente confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Con la ayuda de la aplicación SPSS v25 se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales y el aplicativo Microsoft Excel.

El análisis, así como la interpretación de los datos obtenidos a través de los instrumentos, se elaboró de la siguiente forma:

- a) Se aplicó ambos cuestionarios sobre calidad de servicios, y el cuestionario sobre la satisfacción de los usuarios, lo cual ha permitido obtener información, estos fueron seleccionados y posteriormente organizados, en relación al diseño de la investigación contrastando las hipótesis planteadas.
- b) Una vez clasificados los datos, se procedió a asignar el valor numérico a la información obtenida de los cuestionarios aplicados a los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, facilitando de esta forma el procesamiento estadístico.
- c) Después de la cuantificación de los datos se elaboraron tablas, Figuras estadísticas, considerando el planteamiento del diseño de la investigación.
- d) Finalmente se realizó el análisis e interpretación de los datos continuando con la redacción de las conclusiones y recomendaciones del estudio de investigación.

2.6. Aspectos éticos

Se ha respetado la autoría de los investigadores que se citan en el presente estudio; en merced del Código de la Ética Profesional (Ley 27815) por lo que el presente estudio mantiene originalidad, en el marco de la honestidad, la veracidad y el conocimiento científico, cumpliendo así con los requisitos mínimamente exigidos por la escuela de post grado de la universidad Cesar Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción e interpretación de resultados

Tabla 1:

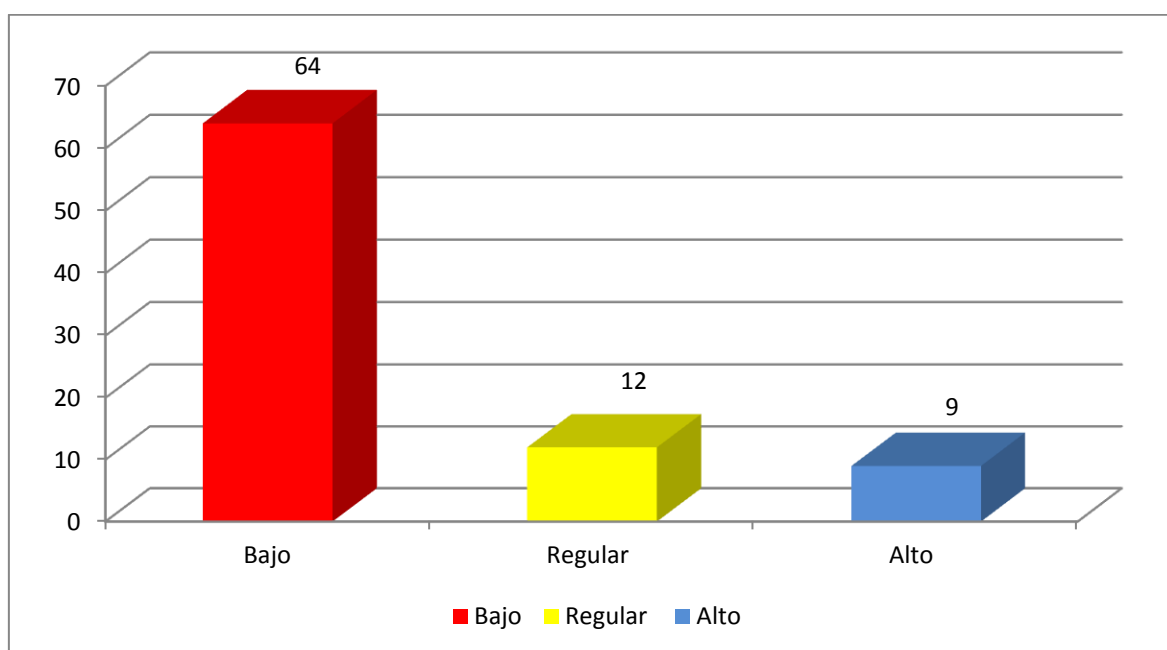
Gestión de calidad de servicios en el Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(32-48)	64	75.29
Regular	(48-64)	12	14.12
Alto	(65-81)	9	10.59
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín

Elaboración: Propia

Figura 1: *Gestión de calidad de servicios*



Fuente: Tabla 1

Interpretación: La tabla 1 y la Figura 1 presentan los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario N° 1 a los usuarios del Hospital de Apoyo - Junín, 2018.

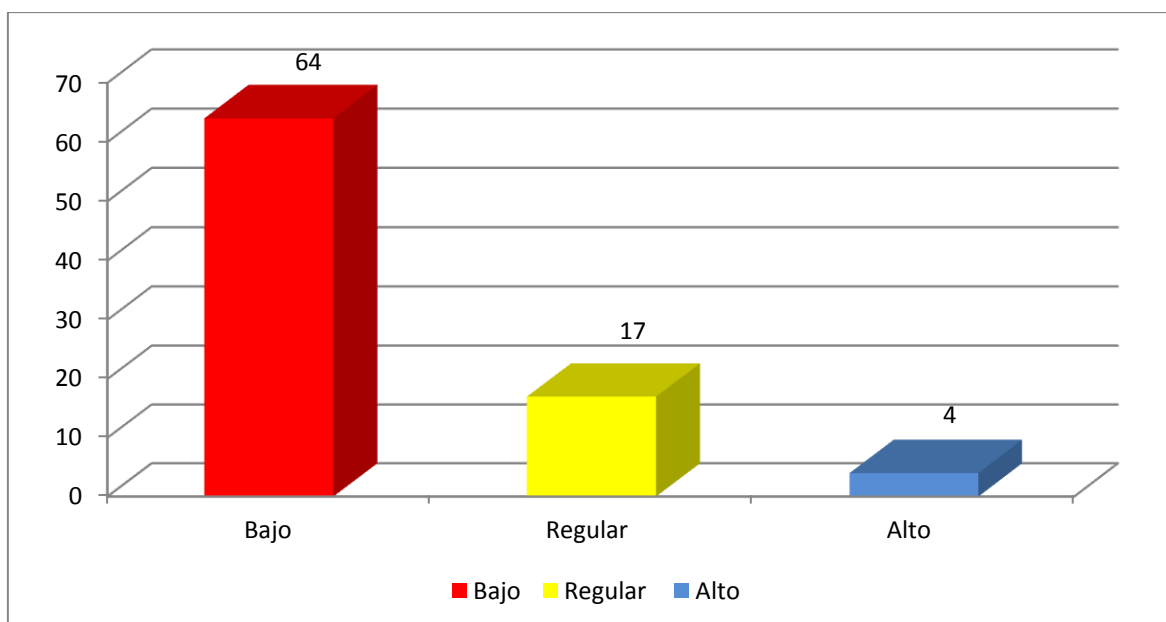
Se observa que el 75.29% (64) usuarios señalan que existe una baja percepción respecto a la gestión de calidad de servicios, el 14.12% (12) un regular nivel y el 10.59% (9) usuarios señalan que existe una alta gestión calidad de servicios.

Tabla 2:

Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad del Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(10-17)	64	75.29
Regular	(18-25)	17	20.00
Alto	(26-31)	4	4.71
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín
Elaboración: Propia

Figura 2: *Nivel de satisfacción según la dimensión fiabilidad*

Fuente: Tabla 1

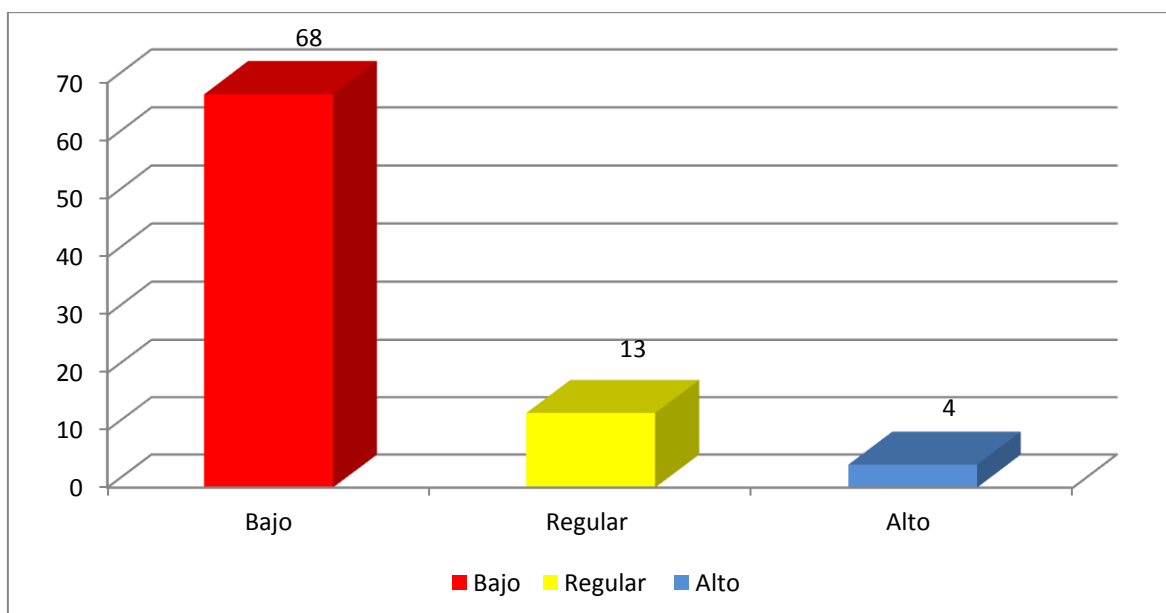
Interpretación: Según la tabla 2 y la Figura 2, se observa que el 75.29% (64) usuarios señalan que existe un bajo nivel de fiabilidad, entre tanto el 20.00% (17) un regular nivel, mientras que el 4.71% (4) usuarios señalan que existe un alto nivel de fiabilidad.

Tabla 3:

Nivel de satisfacción según la dimensión empatía del Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(10-16)	68	80.00
Regular	(17-24)	13	15.29
Alto	(25-31)	4	4.71
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín
Elaboración: Propia

Figura 3: *Nivel de satisfacción según la dimensión empatía*

Fuente: Tabla 3

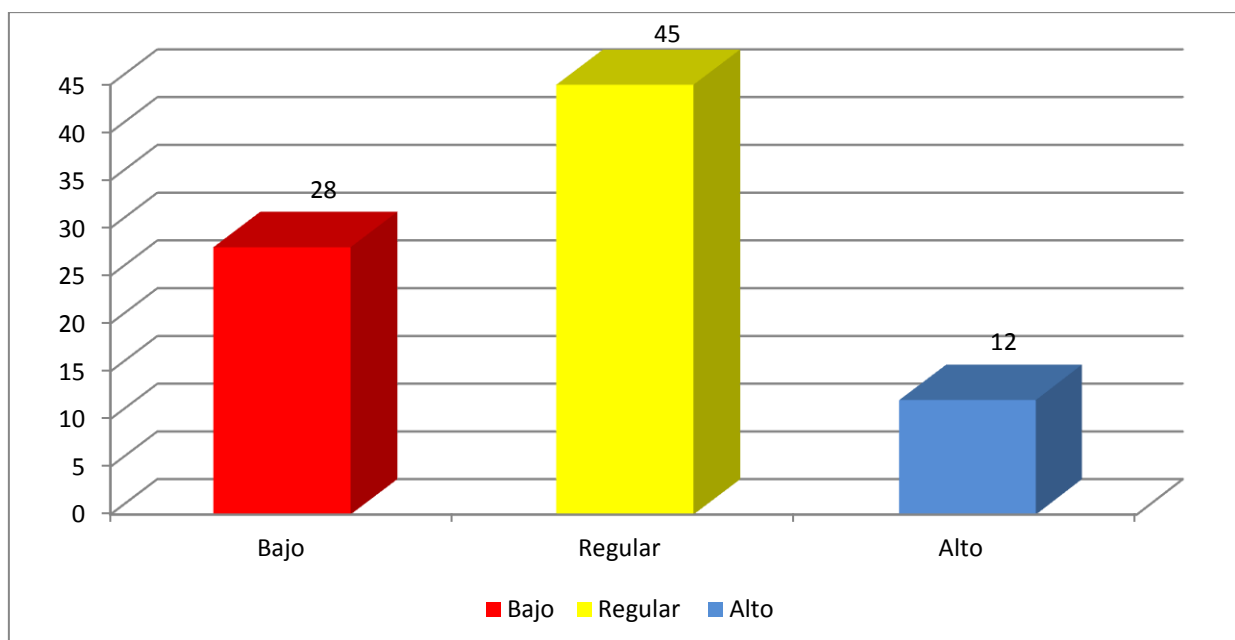
Interpretación: En la tabla 3 y la Figura se observa que, el 80.00% (68) usuarios señalan que existe un bajo nivel de empatía, entre tanto el 15.29% (13) perciben un nivel regular, mientras que el 4.71% (4) usuarios señalan que existe un alto nivel de empatía.

Tabla 4:

Nivel de satisfacción según la dimensión tangibilidad del Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(8-12)	28	32.94
Regular	(13-18)	45	52.94
Alto	(19-24)	12	14.12
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín
Elaboración: Propia

Figura 4: *Nivel de satisfacción según la dimensión tangibilidad*

Fuente: Tabla 4

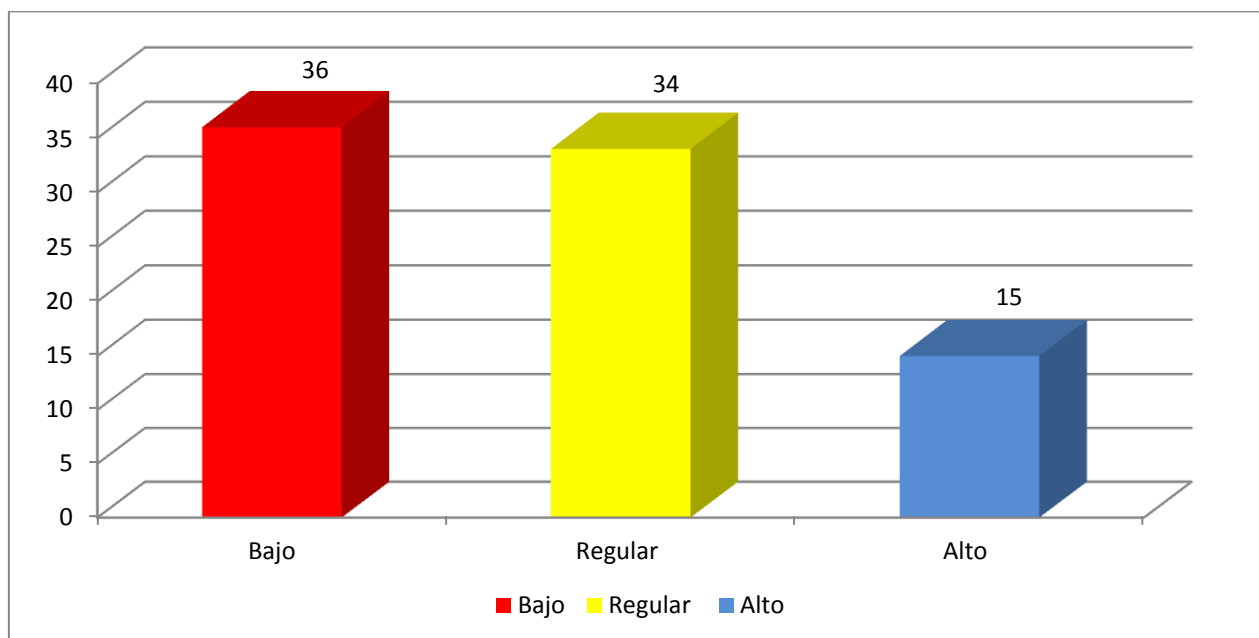
Interpretación: En la tabla 4 y Figura 4 se observa que, el 32.94% (28) usuarios señalan que existe un bajo nivel de gestión de los elementos tangibles, entre tanto el 52.94% (45) perciben un nivel regular, mientras que el 14.12% (12) usuarios señalan que existe un alto nivel de gestión de los elementos tangibles del Hospital de Apoyo Junín.

Tabla 5:*Satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, 2018*

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(30-44)	36	42.35
Regular	(45-61)	34	40.00
Alto	(62-76)	15	17.65
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín

Elaboración: Propia

Figura 5: *Nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín*

Fuente: Tabla 5

Interpretación: La tabla 5 y Figura 5 presentan los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario N° 2 a los usuarios del Hospital de Apoyo - Junín, 2018.

Se observa en la tabla, que el 42.35% (36) usuarios señalan que existe un bajo nivel de satisfacción, entre tanto el 40.00% (34) perciben un regular nivel, mientras que el 17.65% (15) usuarios señalan que existe un alto nivel de satisfacción frente a los servicios recibidos del Hospital de Apoyo Junín.

Tabla 6:

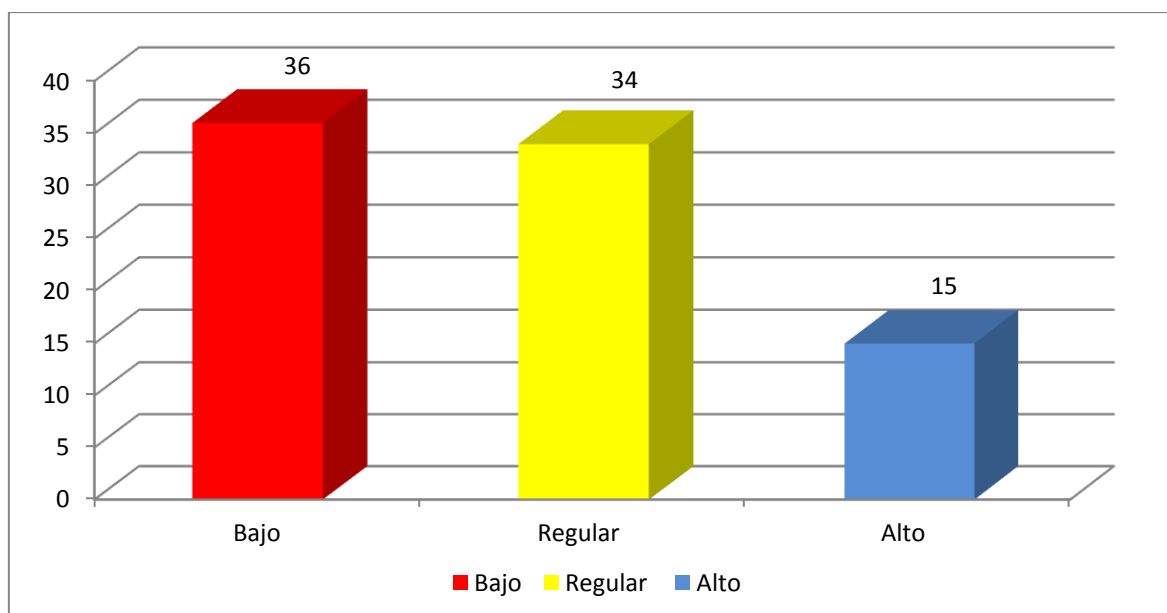
Nivel de satisfacción según la dimensión humana del Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(11-16)	36	42.35
Regular	(17-23)	34	40.00
Alto	(23-29)	15	17.65
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín

Elaboración: Propia

Figura 6: *Nivel de satisfacción según la dimensión humana*



Fuente: Tabla 6

Interpretación: La tabla 6 y Figura 6 muestran que: el 42.35% (36) usuarios señalan que existe un bajo nivel de satisfacción, entre tanto el 40.00% (34) perciben un regular nivel, mientras que el 17.65% (15) usuarios señalan que existe un alto nivel de satisfacción frente a los servicios recibidos del Hospital de Apoyo Junín.

Tabla 7:

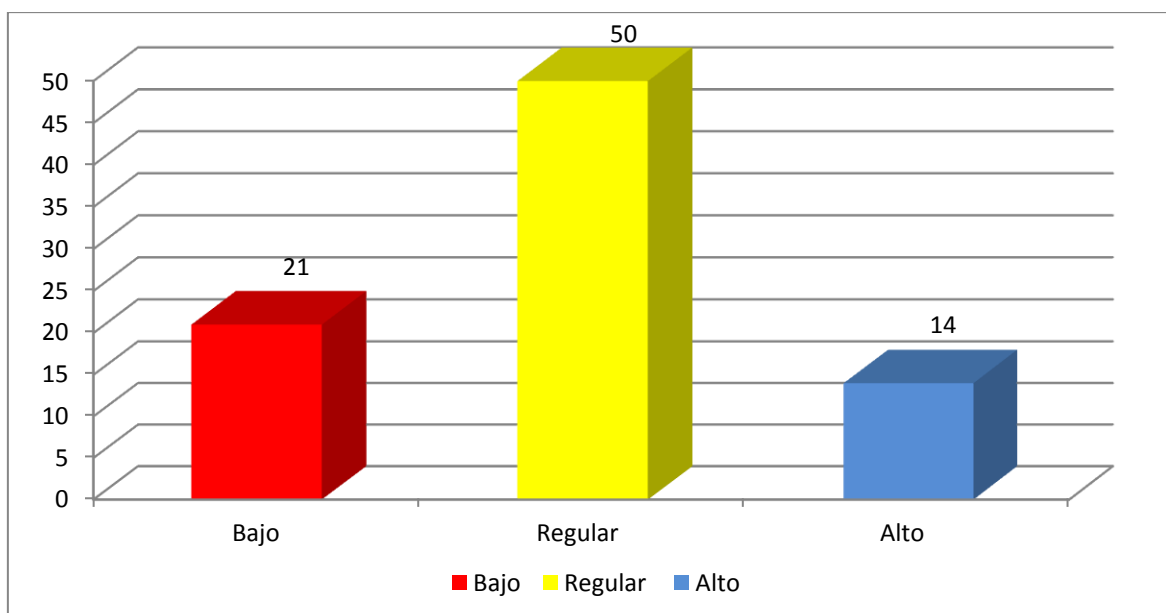
Nivel de satisfacción según la dimensión técnico-científico del Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(10-14)	21	24.71
Regular	(15-21)	50	58.82
Alto	(22-27)	14	16.47
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín

Elaboración: Propia

Figura 7: *Nivel de satisfacción según la dimensión técnico-científico*



Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según la tabla 7 y Figura 7 el 24.71% (21) usuarios señalan que existe un bajo nivel de satisfacción en la dimensión humana, entre tanto el 58.82% (50) perciben un regular nivel, mientras que el 16.47% (14) usuarios señalan que existe un alto nivel de satisfacción frente a los servicios de la dimensión técnico-científico recibidos del Hospital de Apoyo Junín.

Tabla 8:

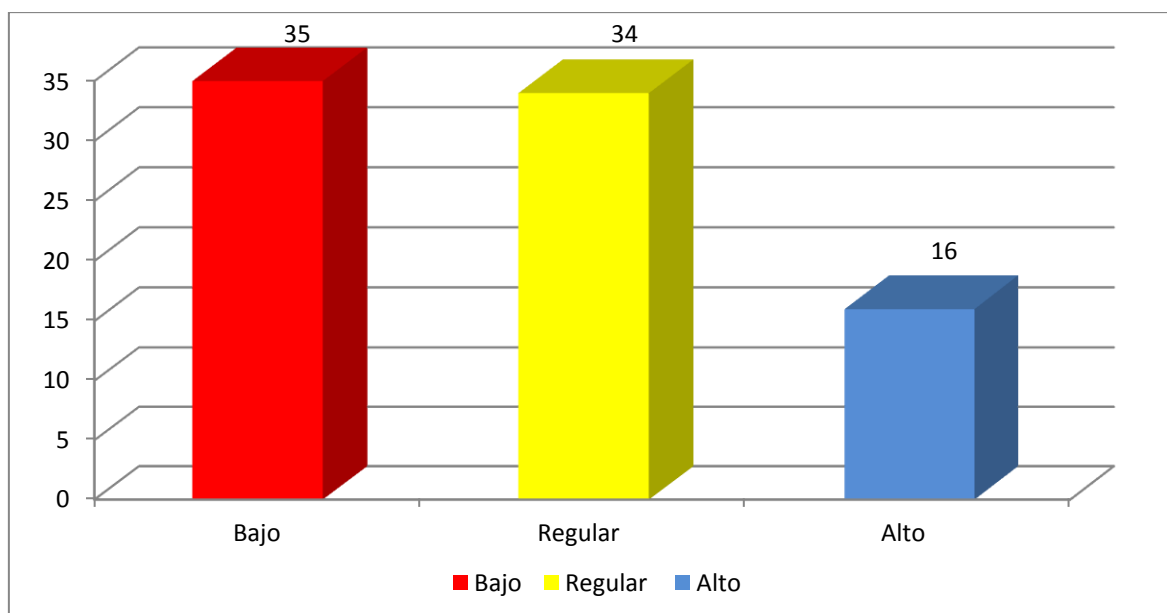
Nivel de satisfacción según la dimensión infraestructura y confort del Hospital de Apoyo Junín, 2018

Nivel de Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Bajo	(8-12)	35	41.18
Regular	(13-18)	34	40.00
Alto	(19-24)	16	18.82
Total		85	100

Fuente: Cuestionario aplicado a 85 usuarios del Hospital de Apoyo Junín

Elaboración: Propia

Figura 8: *Nivel de satisfacción según la dimensión infraestructura y confort*



Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según la tabla 8 y Figura 8, los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario N° 2 propone que: el 41.18% (35) usuarios señalan que existe un bajo nivel de satisfacción, entre tanto el 40.00% (34) perciben un regular nivel, mientras que el 18.82% (16) usuarios señalan que existe un alto nivel de satisfacción frente a la dimensión infraestructura y confort recibidos del Hospital de Apoyo Junín.

3.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis

Los resultados de prueba de normalidad señalan que los niveles de significancia obtenidos en la mayoría son menores a $\alpha=0.05$; este valor indica que los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto se utilizó la prueba no paramétrica de **correlación Rho de Spearman** con el fin de determinar si las variables; gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios tiene una relación significativa.

3.2.1. Contrastación de hipótesis general

La hipótesis general de la presente investigación postula que: Existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Junín, 2018.

H₀ No existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

H₁ Existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

Tabla 9:*Escala para interpretar el coeficiente de correlación*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Adaptado de Hernández, Robert y otros (2006) pág. 453***Tabla 10:***Correlación entre Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios*

Correlaciones			V1	V2.
			Gestión de calidad de servicios	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		1,000	-,038
	Variable1	Sig. (bilateral)	.	,729
	N		85	85
	Coeficiente de correlación		-,038	1,000
	Variable2	Sig. (bilateral)	,729	.
	N		85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0,038 con un p valor= 0,729 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se

concluye que no existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital Junín, en el año 2018.

3.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

***H0** No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018*

***H1** Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018*

Tabla 11:*Correlación entre Gestión de calidad de servicios y la capacidad humana***Correlaciones**

		V1 Gestión de calidad de servicios	D3 Humana
Rho de Spearman	Variable1		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,099
	Sig. (bilateral)	.	,369
	N	85	85
	Humana		
	Coeficiente de correlación	-,099	1,000
	Sig. (bilateral)	,369	.
	N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0,099 con un p valor= 0,369 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha= 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se concluye que no existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana, en el año 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H₀ No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H₁ Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Tabla 12:

Correlación entre Gestión de calidad de servicios y lo elementos técnico-científico

Correlaciones		Variable1	Tecnico_Cientifico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,071
	Variable1 Sig. (bilateral)	.	,520
	N	85	85
	Coeficiente de correlación	-,071	1,000
	Tecnico_Cientifico Sig. (bilateral)	,520	.
	N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0,071 con un p valor= 0,520 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se concluye que no existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H0 Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H1 Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Tabla 13:*Correlación entre Gestión de calidad de servicios e infraestructura - Confort*

Correlaciones			Variable1	Infraest_Confort
Rho de Spearman	Variable1	Coeficiente de correlación	1,000	,082
		Sig. (bilateral)	.	,458
		N	85	85
	Infraest_Confort	Coeficiente de correlación	,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,458	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,082 con un p valor= 0,458 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se concluye que no existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H0 No existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H1 Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Tabla 14:*Correlación entre fiabilidad y Satisfacción de los usuarios*

Correlaciones			Fiabilidad	Variable2
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,157
		Sig. (bilateral)	.	,150
		N	85	85
	Variable2	Coeficiente de correlación	-,157	1,000
		Sig. (bilateral)	,150	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = -,157 con un p valor= 0,150 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se concluye que no existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H₀ No existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H₁ Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Tabla 15:
Correlación entre empatía y Satisfacción de los usuarios

Correlaciones			Empatia	Variable2
Rho de Spearman	Empatia	Coeficiente de correlación	1,000	,025
		Sig. (bilateral)	.	,820
		N	85	85
	Variable2	Coeficiente de correlación	,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,820	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,025 con un p valor= 0,820 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha=0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 6

Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H0 No existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

H1 Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Tabla 16:*Correlación entre elementos tangibles y Satisfacción de los usuarios***Correlaciones**

			Tangibilidad	Variable2
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	-,009
		Sig. (bilateral)	.	,935
		N	85	85
	Variable2	Coeficiente de correlación	-,009	1,000
		Sig. (bilateral)	,935	.
		N	85	85

Fuente: Correlación de Spearman SPSS.

En la presente tabla se observa el coeficiente de correlación rho de Spearman = -0,009 con un p valor= 0,935 que es mayor que el nivel de significancia ($\alpha= 0,05$), entonces se acepta la hipótesis nula H_0 , y se concluye que no existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN

La gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, han sido las variables seleccionadas del presente estudio, se evaluaron las dimensiones de la primera variable obteniendo un resultado de “Bajo” con un 75.29% de los encuestados en relación al grado de gestión de calidad, 10.59% como “Alto”, a su vez el 14.12% como “Regular”. Luego del análisis de estudios similares encontramos que Hilario (2017) el 56% de los encuestados mantuvo un factor aceptable de satisfacción con la calidad de atención recibida, entre tanto una razón del 44% de usuarios insatisfechos.

En cuanto a la relación frente a la investigación de Huanchaco (2017) donde el 95,4% de los usuarios indicaron estar insatisfechos, así como también el 96,0% de los usuarios de servicio cirugía se sintieron insatisfechos. Con respecto a las dimensiones se encontró que el mayor porcentaje de insatisfacción es en los aspectos tangibles con el 87,5% en el servicio de medicina y 90,1% en el servicio de cirugía. Como en nuestro caso existen diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios médicos y servicios quirúrgicos.

Con respecto a las hipótesis de la investigación se puede sostener que:

La Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018. Se rechaza la hipótesis al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.099 determinando que: Existe una relación inversa negativa muy alta, por tanto se concluye que: No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana, en el año 2018.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018. Se rechaza la hipótesis al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.071 lo que determina que: Existe una relación inversa negativa alta, por tanto se concluye que: No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018, se valida la hipótesis al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,082 que determina que: Existe una relación positiva muy baja, por tanto se concluye que: Si existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018, se rechaza la hipótesis al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,157 que determina que: Existe una relación inversa negativa grande y perfecta, por tanto se concluye que: No existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018, se valida la hipótesis al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,025 que determina que: Existe una relación positiva baja, por tanto se concluye que: Si existe relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

Hipótesis específica 6

HE6 Existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018, se rechaza la hipótesis al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,009 que determina que: Existe una relación inversa negativa muy baja, por tanto se concluye que: No existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018

V. CONCLUSIONES

- Primero:** El nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín, 2018, representa que un 17.65% de usuarios percibe satisfacción por los servicios, mientras que un 42.35% señala que su nivel de satisfacción es baja. El nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital de Apoyo Junín, 2018 es significativamente bajo.
- Segundo:** Se ha logrado determinar que: No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y la capacidad humana, en el año 2018, esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.099 determinando que: Existe una relación inversa negativa muy alta.
- Tercero:** Se ha logrado determinar que: No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018. Esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.071 lo que determina que: Existe una relación inversa negativa alta.
- Cuarto:** Se ha logrado determinar que: No existe relación significativa entre gestión de calidad de servicios e infraestructura y confort en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018, Esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,082.
- Quinto:** Se ha logrado determinar que: No existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018. Esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,157 que determina que: Existe una relación inversa negativa grande y perfecta.
- Sexto:** Se ha logrado determinar que: No existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018.

Séptimo: Se ha logrado determinar que: No existe relación significativa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo - Junín, en el año 2018, esta decisión se sustenta al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,009 que determina que: Existe una relación inversa negativa muy baja.

VI. RECOMENDACION

- Primera:** Se recomienda fortalecer los procesos de gestión de calidad de servicios en el Hospital de Apoyo Junín, con propósitos de mejorar el servicio a los usuarios.
- Segunda:** Promover y reforzar la fiabilidad, empatía, cordialidad y comunicación a través de capacitaciones seminarios y talleres lo que permitirá mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.
- Tercera:** Mediante gestión fortalecer los elementos tangibles, efectuar una distribución adecuada de los consultorios, implementar una ventanilla única para la admisión de los usuarios lo que permitirá elevar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín.
- Cuarta:** Establecer estrategias que permitan mejorar el clima organizacional fomentando el trabajo en equipo, con el propósito de brindar una atención con calidad y calidez a los usuarios del Hospital de Apoyo Junín.
- Quinta:** Implementar el sistema de gestión hospitalaria E-QHALI que actualmente viene funcionando en algunas IPRESS de la capital, el mismo que permitirá gestionar adecuadamente articulando los diferentes servicios, disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios del Hospital de Apoyo Junín.
- Sexta:** Convocar a los integrantes del Hospital para la revisión de normas, manuales, y protocolos de gestión de la calidad de servicios del sector salud, asimismo establecer e implementar dichos documentos para el logro de los objetivos trazados, lo que permitirá alcanzar una óptima gestión de la calidad en el Hospital de Apoyo Junín.

VII. REFERENCIAS

- Chungara, C. (2014) Satisfacción de los usuarios con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010 (tesis de postgrado). Trabajo presentado en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia
- Pérez, E. & Sanfeliu, G. (2013) Niveles de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de oncología en salud como indicador de calidad del centro radio oncológico del caribe durante el segundo periodo del 2013, (tesis de postgrado). Universidad de Cartagena, Colombia
- Mongui, E. (2015), Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundacion A.P.R.I.L.P. (tesis de postgrado). Universidad Nacional de la Plata, Colombia
- Hilario, O. (2017), Satisfacción de los usuarios externo en la atención del parto en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II Los Olivos, 2015, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Perú
- Huanchaco M.. (2017), Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Tuesta, Z. (2015), Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Cortez, S. (2014) Gestión de calidad de servicios en la satisfacción de los usuarios interno de la Dirección Regional de Salud Junín 2011, (tesis de postgrado). Universidad del Centro del Perú, Huancayo, Perú
- Rivera, K (2016) Influencia de las estrategias de calidad de servicios bancarios en la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia El Tambo – Huancayo en el año 2014, (tesis de postgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú

- Sihuay, N. (2017) La administración estratégica y la gestión de los servicios de salud de la provincia de Huancayo, (tesis de postgrado), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Huancayo
- Huillca, R. (2007). Satisfacción del usuario que recibe tratamiento antiretroviral de gran actividad a cerca de la calidad de atención del equipo multidisciplinario en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2007. (tesis de posgrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima.
- SUSALUD (2015). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud, Perú.
- MINSA (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos en los establecimientos y servicios médicos de Apoyo – R.M. N° 527-2011/MINSA, Perú.
- MINSA (2014). Sistema de gestión de la calidad en la salud, Dirección de en calidad de salud/MINSA, Perú.
- MINSA (2007). Plan Nacional Concertado de Salud aprobado mediante Resolución Ministerial 589-2007/MINSA, Perú.
- Berwick, D. (1991). Improving Health Care Quality, Institute for Healthcare Improvement, Boston.
- Jesús, H. (2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud, (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Corbella, A. y Saturno, P. (1990) La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Instituto Nacional de Salud; Madrid:
- Méndez, C., (2012), Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, México D.F., México: Limusa S. A.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010), Metodología de la investigación, México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.

Castañeda H. (2017) Calidad de servicios y satisfacción del usuario de la Dirección de Energía y Minas del Gobierno Regional de Ica, 2016 (tesis de postgrado). Universidad César Vallejo. Perú.

ANEXO

Anexo N°01: Instrumentos

Encuesta para medir la gestión de calidad de servicios

Sr.(a):..... Fecha:...../...../.....

A Continuación se presenta 20 ítems, por lo que se le pide se sirva responder según su criterio, marcando con una X la respuesta correspondiente. Se le ruega contestar con sinceridad ya que su opinión es de validez para nuestro trabajo de investigación por lo que anticipo a usted nuestro agradecimiento por vuestra colaboración. La información es reservada y confidencial.

ESCALA

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	FIABILIDAD	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	Existe compromiso de los directivos del hospital para la solución de ciertas dificultades.					
2	Cuando acudes por una dificultad en tu salud, la institución despliega interés por solucionarlo.					
3	Los profesionales que lo atienden brindan adecuadamente sus funciones desde el ingreso al hospital.					
4	Los profesionales responsables de la atención respetan el orden de llegada de los usuarios					
5	La institución acude inmediatamente si el usuario acude por Emergencia					
6	La atención que ofrece la institución es igual para todos.					
7	La institución cumple con el horario de atención					
EMPATIA						
8	La institución tiene profesionales que comprenden sus necesidades					
9	Los usuarios perciben que los responsables de la atención solucionaron sus problemas de salud					
10	Los responsables de la atención son siempre amables con los usuarios.					
11	Los responsables de la atención le brindan información completa y entendible a las preguntas de los usuarios.					
12	La institución brinda atención en horarios de trabajo adecuado para todos sus usuarios.					

13	La institución tiene profesionales que respetan su privacidad					
14	La institución tiene profesionales que lo atiende rápidamente					
TANGIBILIDAD						
15	La institución ofrece equipos de apariencia moderna.					
16	La infraestructura de la institución son acogedores y se encuentran limpios					
17	Los profesionales de la institución se encuentran identificados y debidamente uniformados					
18	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos y similares) son visualmente atractivos.					
19	Las camillas, camas y sillas del Hospital ¿Usted considera que son cómodas?					
20	La señalización y ubicación de consultorios es adecuada					

Encuesta para medir la satisfacción de los usuarios

Sr.(a):.....

Fecha:...../...../.....

A Continuación se presenta 20 ítems, por lo que se le pide se sirva responder según su criterio, marcando con una X la respuesta correspondiente. Se le ruega contestar con sinceridad ya que su opinión es de validez para nuestro trabajo de investigación por lo que anticipo a usted nuestro agradecimiento por vuestra colaboración. La información es reservada y confidencial.

ESCALA

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	SATISFACCIÓN DE LA DIMESIÓN HUMANA	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo que tuvo que esperar desde que llegó hasta su atención es aceptable.					
4	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende amablemente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
SATISFACCIÓN DE LA DIMESIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA						
8	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los cuidados y medicamentos que le va a entregar.					
9	Usted comprende las indicaciones que el profesional le entregó					
10	El personal de salud lo orienta respecto los cuidados a seguir en su domicilio.					
11	En Farmacia se le otorgan todos los medicamentos recetados por el médico.					
12	El profesional que lo atendió entendió el motivo de su consulta					
13	El tiempo que le brinda el profesional de la salud en su consulta es suficiente.					
14	Volvería a usar los servicios de este mismo hospital					
SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y CONFORT						
15	La sala de espera del hospital siempre está limpia					

16	La sala de espera del hospital tiene ventilación e iluminación adecuada					
17	Los consultorios del hospital son agradables					
18	Los consultorios del hospital se encuentra iluminados adecuadamente					
19	Los baños que se encuentran cerca de Los consultorios están siempre limpios					
20	El horario de atención le parece adecuado					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo N°02: Validez de los instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I.- DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombre del experto: Dr. José Elías Sandoval Ríos

1.2 Cargo en la institución donde labora: Docente de la Universidad Cesar Vallejo

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre gestión de la calidad de servicios


1.4 Autor del instrumento: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40	Bueno 41-60	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.					95%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95%
4. Organización	Existe una organización lógica					95%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					95%
7. Consistencia	Basados en aspectos científicos de la tecnología educativa					95%
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplíquese el instrumento*

II.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Tarma, 03 de junio del 2018.


Mr. José Elías Sandoval Ríos
Validador
Dr. José E. Sandoval Ríos
ECONOMISTA
CEL. 983

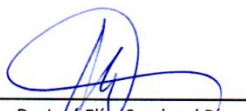
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Brindar un buen asesoramiento a la población tomada como muestra, de tal forma que respondan adecuadamente los cuestionarios

Tarma, 03 de junio del 2018


 Dr. José Elías Sandoval Ríos
 Validador
 Dr. José E. Sandoval Ríos
 ECONOMISTA
 C.E.L. 963

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I.- DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombre del experto: Dr. José Elías Sandoval Ríos

1.2 Cargo en la institución donde labora: Docente de la Universidad César Vallejo

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

1.4 Autores del instrumento: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40	Bueno 41-60	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
10. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.					95%
11. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
12. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95%
13. Organización	Existe una organización lógica					95%
14. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
15. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					95%
16. Consistencia	Basados en aspectos científicos de la tecnología educativa					95%
17. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
18. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

II.- OPINIÓN DE APPLICABILIDAD: *Aplicuese el instrumento*

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Tarma, 03 de junio del 2018


 Mr. José Elías Sandoval Ríos
 Validador
 Dr. José E. Sandoval Ríos
 ECONOMISTA
 C.E.L. 563

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Brindar un buen asesoramiento a la población tomada como muestra, de tal forma que respondan adecuadamente los cuestionarios

Tarma, 03 de junio del 2018


 Dr. José Elías Sandoval Ríos
 Validador
Dr. José E. Sandoval Ríos
ECONOMISTA
CELL 563

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I.- DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombre del experto: Mg Rober Villegas Gómez

1.2 Cargo en la institución donde labora: Jefe del Departamento de Emergencias del Hospital de Apoyo Junín

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre gestión de la calidad de servicios

1.4 Autor del instrumento: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40	Bueno 41-60	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.					95%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95%
4. Organización	Existe una organización lógica					95%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					95%
7. Consistencia	Basados en aspectos científicos de la tecnología educativa					95%
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicar el instrumento

II.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Tarma, 03 de junio del 2018.


 Mg Rober Villegas Gómez
 Validador
 Mg. Rober Villegas Gómez
 INACIEN EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Tarma, 03 de junio del 2018



Mg Rober Villegas Gómez

Validador

Mg. Rober Villegas Gómez
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I.- DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombre del experto: Mg Rober Villegas Gómez

1.2 Cargo en la institución donde labora: Jefe del Departamento de Emergencias del Hospital de Apoyo Junín

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

1.4 Autores del instrumento: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40	Bueno 41-60	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
10. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.					95%
11. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
12. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95%
13. Organización	Existe una organización lógica					95%
14. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
15. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					95%
16. Consistencia	Basados en aspectos científicos de la tecnología educativa					95%
17. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
18. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicar el instrumento

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Tarma, 03 de junio del 2018


 Mg. Rober Villegas Gómez
 Mg. Rol Validador a Gómez
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

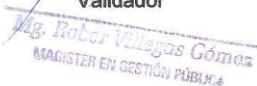
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Tarma, 03 de junio del 2018


 Mg Rober Villegas Gómez
 Validador


 Mg. Rober Villegas Gómez
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I.- DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombre del experto: Mg Alfredo Pedro Espinoza Alvarez

1.2 Cargo en la institución donde labora: Jefe del Departamento de Odontología del Hospital de Apoyo Junín

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre gestión de la calidad de servicios


1.4 Autor del instrumento: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40	Bueno 41-60	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.					95%
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95%
4. Organización	Existe una organización lógica					95%
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					95%
7. Consistencia	Basados en aspectos científicos de la tecnología educativa					95%
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicuese el Instrumento

II.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Tarma, 03 de junio del 2018.


Mg Alfredo Pedro Espinoza Alvarez
Validador
Mg. Alfredo Espinoza Alvarez
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Orientar a los integrantes de la muestra de la población con la finalidad que respondan adecuadamente el cuestionario

Tarma, 03 de junio del 2018


 Mg. Alfredo Pedro Espinoza Alvarez
 Validador
 Mg. Alfredo Espinoza Alvarez
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I.- DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombre del experto: Mg Alfredo Pedro Espinoza Alvarez

1.2 Cargo en la institución donde labora: Jefe del Departamento de Odontología del Hospital de Apoyo Junín

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios

1.4 Autores del instrumento: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20 %	Regular 21 - 40	Bueno 41-60	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
10. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.					95%
11. Objetividad	Está expresado en conductas observables					95%
12. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					95%
13. Organización	Existe una organización lógica					95%
14. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					95%
15. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					95%
16. Consistencia	Basados en aspectos científicos de la tecnología educativa					95%
17. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					95%
18. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

II.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplíquese el Instrumento

III.- PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

Tarma, 03 de junio del 2018

Mg. Alfredo Pedro Espinoza Alvarez

Validador

Mg. Alfredo Espinoza Alvarez
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Anexo N°03: Matriz de consistencia

Título: Gestión de la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Junín, 2018

Autor: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

Título: Gestión de la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Junín, 2018

Autor: Br. Jorge Luis Cóndor Mateo

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ Dimensión	Metodología
PROBLEMA GENERAL Qué relación existe entre gestión de la calidad de servicios y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar que relación existe entre gestión de la calidad de servicios y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación directa y significativa entre gestión de la calidad de servicios y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018	a) Variables: Variable 1: Calidad servicios Dimensiones: D1. Empatía D2. Fiabilidad D3. Elementos tangibles Variable 2: Satisfacción de los usuarios Dimensiones: D1. Capacidad humana D2. Técnico-científico	Tipo de investigación: Investigación de tipo No experimental Diseño: Descriptivo correlacional <div data-bbox="1675 817 2033 1040"> <pre> graph LR M[M] --> O1[O1] M[M] --> O2[O2] O1[O1] --- R[R] --- O2[O2] </pre> </div> Dónde: M= Muestra de estudio O ₁ = Variable de calidad de servicios O ₂ = Variable de satisfacción del usuario R = Relación entre las variables Población: La población estuvo constituida por 560 usuarios del Hospital de Apoyo Junín.
PE1 Qué relación existe entre gestión de la calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital Junín, en el año 2018?	OE1 Determinar que relación existe entre gestión de la calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital Junín, en el año 2018	HE1 Existe relación directa y significativa entre gestión de la calidad de servicios y la capacidad humana en el Hospital Junín, en el año 2018		
PE2 Qué relación existe entre gestión de la calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital Junín, en el año 2018?	OE2 Determinar que relación existe entre gestión de la calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital Junín, en el año 2018	HE2 Existe relación directa y significativa entre gestión de la calidad de servicios y elementos técnico-científicos en el Hospital Junín, en el año 2018		

PE3 Qué relación existe entre gestión de la calidad de servicios y la infraestructura y confort en el Hospital Junín, en el año 2018?	OE3 Determinar qué relación existe entre gestión de la calidad de servicios y infraestructura y confort en el Hospital Junín, en el año 2018	HE3 Existe relación directa y significativa entre gestión de la calidad de servicios y infraestructura y confort en el Hospital Junín, en el año 2018	D3. Infraestructura y confort	Muestra: 85 usuarios Técnica e instrumentos: Técnica: encuesta instrumentos: Cuestionario sobre gestión de calidad de servicios Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios Métodos de análisis de datos Se utilizó el software SPSS v22, para ello previamente los datos fueron tabulados en Microsoft Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la variable gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios. La hipótesis de trabajo fueron procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman.
PE4 Qué relación existe entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018?	OE4 Determinar qué existe entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018	HE4 Existe relación directa y significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018		
PE5 Qué relación existe entre empatía y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018?	OE5 Determinar qué relación existe entre empatía y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018	HE5 Existe relación directa y significativa entre empatía y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018		
PE6 Qué relación existe entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018?	OE6 Determinar qué relación existe entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018	HE6 Existe relación directa y significativa entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en el Hospital Junín, en el año 2018		

Anexo N°04: Constancia de autorización emitida por el Hospital de Apoyo Junín



PERÚ

Ministerio
de Salud



EL DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO JUNIN AUTORIZA

Al Ing° Jorge Luis CÓNDOR MATEO, identificado con DNI N° 40325181, con CIP N° 144995, para que administre los cuestionarios de evaluación sobre Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Junín, ello, con la finalidad de que pueda obtener la información necesaria para el desarrollo de su proyecto de tesis "Gestión de calidad de servicios y satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín, 2018", conforme a lo requerido a través de la solicitud con registro N° 2729150 del 20 de abril del 2018.

Precisar que la obtención de dicha información deberá ser recabada en el horario de 8.00 a.m. a 12.00 p.m.

Se expide el presente para los fines correspondientes.

Junín, 30 de abril del 2018.

UNIDAD EJECUTORA DE SALUD JUNIN - HOSPITAL DE APOYO JUNIN

Jr. Sáenz Peña No. 650 - O - JUNIN - Telefax: 064-344033 Anexo: 203 - 204

Email: redsaludjunin@gmail.com Web: www@hospitaljunin.gob.pe

Anexo N°05: Galería de fotos

